

| | | | |
|--------------|--------------------------------|---------------------|------------------------------|
| NORMA | IDENTIFICAÇÃO TR 003 | VERSÃO 04 | FOLHA (Nº/DE) 1/15 |
|--------------|--------------------------------|---------------------|------------------------------|

TÍTULO

OUVIDORIA

REFERÊNCIAS

TEMA: TR - Transparência e Ética**PALAVRAS-CHAVE:** acesso à informação, canal de denúncia, carta de serviços ao usuário, conciliação, controle, manifestação, mediação, participação social, retaliação, simplificação

ANEXOS

PROCESSO

12.08 – Gerenciar Ouvidoria

CÓDIGO DE CLASSIFICAÇÃO

010

CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Ostensivo

VIGÊNCIA

INÍCIO: 17/12/2020**FIM:**

1.0 FINALIDADE

Regulamentar os processos de controle e de participação social que possibilitam ao cidadão acompanhar e participar da gestão, por meio de manifestações, de acessos à informação e de pedidos de simplificação, mediante legislações específicas.

2.0 ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Todos os órgãos da Empresa.

3.0 DEFINIÇÕES

Para efeito desta Norma, entende-se por:

- a) análise preliminar da denúncia:** coleta da maior quantidade possível de elementos de convicção para formar juízo quanto à aptidão da denúncia para apuração;
- b) canal de denúncia:** canal de comunicação que possibilita denúncia de ato ilícito, irregular ou antiético;
- c) Carta de Serviços ao Usuário:** documento que objetiva informar aos usuários sobre os serviços prestados pela Empresa, as formas de acesso aos serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público;

| | | | |
|--------------|--------------------------------|---------------------|------------------------------|
| NORMA | IDENTIFICAÇÃO TR 003 | VERSÃO 04 | FOLHA (Nº/DE) 2/15 |
|--------------|--------------------------------|---------------------|------------------------------|

TÍTULO

OUVIDORIA

d) comunicação de irregularidade ou ilegalidade: informação de origem anônima acerca de suposta prática de irregularidade ou ato ilícito ou de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

e) conflito: processo ou estado em que duas ou mais pessoas divergem em razão de metas, interesses ou objetivos individuais percebidos como mutuamente incompatíveis;

f) denúncia: ato que indica a prática de irregularidade, de ato ilícito e desvios éticos, cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

g) denunciante: pessoa física ou jurídica que denuncia às autoridades qualquer ilícito, irregularidade ou desvio ético;

h) elemento de identificação: qualquer dado ou informação que permita a associação direta ou indireta do denunciante à denúncia por ele realizada;

i) elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

j) facilitador: pessoa imparcial que deve facilitar o diálogo das partes em um conflito, auxiliando-as a chegarem a um acordo;

k) Fala.Br: plataforma única de recebimento de manifestações de ouvidoria de usuários de serviços públicos, de pedidos de acesso à informação e de solicitações de simplificação;

l) informante: pessoa física ou jurídica que apresente comunicação de irregularidade e ilegalidade;

m) investigação preliminar: procedimento sigiloso instaurado pela unidade de apuração com o objetivo de colher elementos para verificar o cabimento de procedimentos disciplinares e de ajustamento de condutas;

n) manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

| | | | |
|--------------|--------------------------------|---------------------|------------------------------|
| NORMA | IDENTIFICAÇÃO TR 003 | VERSÃO 04 | FOLHA (Nº/DE) 3/15 |
|--------------|--------------------------------|---------------------|------------------------------|

TÍTULO

OUVIDORIA

- o) órgãos de apuração:** áreas organizacionais competentes para proceder apuração de fatos irregulares, ilícitos ou antiéticos e órgãos da administração pública federal, responsáveis pela fiscalização, verificação e correção dos atos;
- p) pedidos de acesso à informação:** demanda realizada por qualquer pessoa, física ou jurídica, que tenha por objeto um dado ou informação;
- q) pseudonimização:** tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro, nos termos da legislação vigente;
- r) reclamação:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
- s) resposta conclusiva:** decisão administrativa final sobre a procedência ou improcedência da manifestação com solução ou comunicação de sua impossibilidade;
- t) salvaguardas de proteção à identidade:** conjunto de medidas ou procedimentos adotados com a finalidade de proteger a identidade do manifestante e garantir o tratamento adequado aos elementos de identificação da manifestação;
- u) solicitação:** pedido para adoção de providências por parte da empresa;
- v) solicitação de simplificação:** pedido para simplificar os serviços prestados pelo Serpro, sugerir melhorias, identificar falhas ou questionar a exigência de documentos e procedimentos requeridos;
- w) sugestão:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços prestados pela empresa;
- x) transparência ativa:** disponibilização de informações institucionais, de interesse público, por meio da divulgação na internet, de modo a permitir o acesso de qualquer cidadão; e
- y) transparência passiva:** disponibilização de informações públicas solicitadas pelo cidadão, por meio de pedidos de acesso à informação no Serviço de Informação ao Cidadão – Serpro (SIC-Serpro).

| | | | |
|--------------|--------------------------------|---------------------|------------------------------|
| NORMA | IDENTIFICAÇÃO TR 003 | VERSÃO 04 | FOLHA (Nº/DE) 4/15 |
|--------------|--------------------------------|---------------------|------------------------------|

TÍTULO

OUVIDORIA

4.0 DETERMINAÇÕES

4.1 O controle e a participação social são realizados por meio do tratamento das manifestações, dos pedidos de acesso à informação e das solicitações de simplificação, observando os normativos e os dispositivos legais vigentes.

4.1.1 A Ouvidoria do Serpro é canal único de recebimento e tratamento das manifestações, observado o disposto no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

4.1.2 Para promover o controle e a participação social, a Ouvidoria do Serpro deve:

- a) promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- b) acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- c) propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- d) auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- e) propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;
- f) receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e
- g) promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

4.2 Tratamento das manifestações

4.2.1 Os tipos de manifestações são denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão, devendo o recebimento e o tratamento observarem os princípios da administração pública.

4.2.2 Receber manifestações

4.2.2.1 Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestação formulada nos termos dos dispositivos vigentes, sob pena de responsabilidade do agente público.

| | | | |
|--------------|--------------------------------|---------------------|------------------------------|
| NORMA | IDENTIFICAÇÃO TR 003 | VERSÃO 04 | FOLHA (Nº/DE) 5/15 |
|--------------|--------------------------------|---------------------|------------------------------|

TÍTULO

OUVIDORIA

4.2.2.2 O recebimento da manifestação ocorre preferencialmente mediante registro eletrônico na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, podendo ocorrer, em casos específicos, por meio de atendimento presencial, correspondência, ligação telefônica ou mensagem eletrônica em caixa de correio específica.

4.2.2.3 A manifestação recebida presencialmente, por correspondência, ligação telefônica ou mensagem eletrônica em caixa de correio específica deve ser cadastrada manualmente no Fala.Br.

4.2.2.4 A manifestação registrada no Fala.Br migra automaticamente para o sistema interno do Serpro, denominado OuvSerpro, para o devido encaminhamento, controle e acompanhamento do seu tratamento.

4.2.2.5 A Ouvidoria deve assegurar a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do manifestante, devendo providenciar a sua pseudonimização para o posterior envio às unidades de tratamento competentes.

4.2.2.5.1 A unidade de tratamento pode requisitar informações sobre a identidade do manifestante quando indispensável à análise dos fatos relatados na manifestação.

4.2.2.5.2 A restrição de acesso às informações de identificação do manifestante constantes do campo de identificação ou do relato é garantida nos casos em que a manifestação se originou exclusivamente pelos meios de acesso da Ouvidoria do Serpro.

4.2.2.6 Sempre que a descrição do fato contiver informações de identificação do manifestante, deve ser providenciado extrato, certidão ou cópia com ocultação de tais informações, para encaminhamento às unidades de tratamento da manifestação.

4.2.2.7 A restrição de acesso aos elementos de identificação do manifestante deve ser mantida pela Ouvidoria, conforme o disposto no inciso I do § 1º do art. 31 da Lei nº 12.527/2011.

4.2.2.8 A Ouvidoria do Serpro deve adotar salvaguardas de proteção à identidade do manifestante, que fica com acesso restrito e sob a guarda exclusiva da unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento.

4.2.2.9 As manifestações recebidas por empregados ou unidades que não desempenham atividades de ouvidoria devem ser encaminhadas, imediatamente, à Ouvidoria do Serpro, sendo vedada a divulgação de seus conteúdos ou de identificação de manifestantes a terceiros, sob pena de responsabilização.

| | | | |
|--------------|--------------------------------|---------------------|------------------------------|
| NORMA | IDENTIFICAÇÃO TR 003 | VERSÃO 04 | FOLHA (Nº/DE) 6/15 |
|--------------|--------------------------------|---------------------|------------------------------|

TÍTULO

OUVIDORIA

4.2.3 Analisar manifestações

4.2.3.1 Recebida a manifestação, a Ouvidoria do Serpro deve proceder análise preliminar e coletar a maior quantidade possível de elementos de convicção para, inicialmente, formar juízo quanto à aptidão da denúncia para apuração e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis pelo seu tratamento e a adoção das providências necessárias.

4.2.3.2 A análise preliminar da denúncia avalia a existência de requisitos de autoria, materialidade, competência e compreensão, que amparem a apuração da denúncia pelo órgão de apuração.

4.2.3.2.1 Nesta análise, não se faz juízo de valor acerca dos relatos, devendo ser avaliada a existência de elementos de convicção sobre a aptidão da denúncia para apuração dos fatos.

4.2.3.2.2 Os elementos colhidos na análise preliminar devem ser registrados no OuvSerpro.

4.2.4 Encaminhar manifestações

4.2.4.1 Sempre que as informações apresentadas forem insuficientes para a análise da manifestação, pode ser solicitada ao manifestante a complementação, que deve ser atendida no prazo de até 20 (vinte) dias a contar do recebimento da solicitação das informações.

4.2.4.1.1 O pedido de complementação suspende o prazo de resposta da Ouvidoria, sendo este reiniciado a partir da data do recebimento da resposta do manifestante.

4.2.4.1.2 A falta de complementação pelo manifestante dentro do prazo acarreta o arquivamento automático da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

4.2.4.2 A denúncia de conduta deve ser encaminhada para a unidade de Corregedoria, para avaliação do procedimento apuratório cabível de acordo com a irregularidade.

4.2.5 Tratamento de denúncia

4.2.5.1 As denúncias devem ser recebidas exclusivamente nos meios disponibilizados pela Ouvidoria do Serpro.

4.2.5.2 Caso recebidas em unidade diversa, devem ser encaminhadas, imediatamente, à Ouvidoria do Serpro para o registro, análise preliminar da existência de elementos mínimos e encaminhamento para tratamento da denúncia.

| | | | |
|--------------|--------------------------------|---------------------|------------------------------|
| NORMA | IDENTIFICAÇÃO TR 003 | VERSÃO 04 | FOLHA (Nº/DE) 7/15 |
|--------------|--------------------------------|---------------------|------------------------------|

TÍTULO

OUVIDORIA

4.2.5.3 Ao receber a denúncia encaminhada pela Ouvidoria do Serpro, o órgão de apuração deve acusar o recebimento no OuvSerpro.

4.2.5.3.1 Como órgãos de apuração, entendem-se a Corregedoria do Serpro, a Comissão de Ética do Serpro, a Auditoria e as unidades técnicas que sejam especializadas no tema objeto da denúncia.

4.2.5.4 A denúncia deve conter elementos mínimos de autoria e materialidade do fato, imprescindíveis para o seu encaminhamento pela Ouvidoria do Serpro para os órgãos responsáveis, conforme a competência para apuração.

4.2.5.5 A restrição de acesso à identidade do denunciante não se aplica nos casos de denúncia apurada pelos órgãos de controle externo e pelos órgãos apuratórios como caluniosa ou flagrante má-fé por parte do denunciante.

4.2.5.5.1 Todo aquele que realizar denúncia de comprovada má-fé contra terceiro, atendidos os princípios do contraditório, da ampla defesa e do devido processo legal, estará sujeito às responsabilizações civil e penal.

4.2.5.6 Os dados consolidados de denúncias devem ser encaminhados à unidade gestora dos processos de controle e riscos, conformidade e integridade, para o devido monitoramento, acompanhamento e ações decorrentes.

4.2.5.6.1 A remessa deve ser feita por meio de relatório mensal, sem qualquer identificação do denunciante ou de informações categorizadas como sigilosas, nos termos da legislação específica.

4.2.5.6.2 O acesso deve ser restrito, com a obrigatoriedade de sigilo no trâmite e no tratamento das informações, sob pena de sanções cabíveis.

4.2.5.7 A denúncia que envolva empregado ocupante de função de confiança do Grupo II, equivalente ao nível 4 do Grupo Direção e Assessoramento Superiores – DAS, deve ser informada à Ouvidoria-Geral da União.

4.2.5.8 O encaminhamento de denúncias com elementos de identificação entre unidades de ouvidoria deve ser precedido do consentimento do denunciante.

4.2.5.8.1 Na negativa ou ausência de consentimento, a unidade que tenha recebido originalmente a denúncia somente pode encaminhá-la ou compartilhá-la após a sua pseudonimização.

| | | | |
|--------------|--------------------------------|---------------------|------------------------------|
| NORMA | IDENTIFICAÇÃO TR 003 | VERSÃO 04 | FOLHA (Nº/DE) 8/15 |
|--------------|--------------------------------|---------------------|------------------------------|

TÍTULO

OUVIDORIA

4.3 Proteção ao denunciante, à testemunha e combate à retaliação

4.3.1 Os pedidos de adoção de medidas de proteção ao denunciante e à testemunha podem ocorrer por iniciativa própria dos mesmos ou por indicação dos órgãos apuratórios.

4.3.1.1 Quando se tratar de iniciativa própria do denunciante ou da testemunha, o pedido deve ser feito como uma solicitação, por meio dos canais da Ouvidoria do Serpro.

4.3.2 A análise do pedido deve ser realizada em reunião com a presença de, pelo menos, três componentes do Sistema de Integridade do Serpro para avaliação técnica de riscos de retaliação pessoal ou profissional, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis a partir do recebimento do pedido.

4.3.3 Para o deferimento do pedido, deve ser estabelecido Plano de Proteção Individual que, com o apoio dos titulares da Superintendência de Gestão de Pessoas e da Superintendência Jurídica, indique as ações administrativas possíveis e o período de permanência das medidas de proteção a serem adotadas pela Empresa.

4.3.3.1 O denunciante e a testemunha têm o direito de serem acompanhados pelos profissionais da área de saúde do trabalho, para avaliação das condições socioprofissionais e do contexto do trabalho com reporte exclusivo à Ouvidoria do Serpro.

4.3.4 A prorrogação do período de permanência no Plano de Proteção Individual pode ser requerida pelo denunciante ou testemunha, desde que devidamente justificada, para a realização de nova avaliação técnica, observadas as regras dos itens 4.3.2 e 4.3.3.

4.3.5 Após o término da vigência do Plano de Proteção Individual, as ações administrativas adotadas podem ser extintas e, se for o caso, as condições socioprofissionais do denunciante ou testemunha restabelecidas dentro da Empresa.

4.3.6 Caso o pedido seja indeferido, os interessados podem solicitar, a qualquer tempo, a revisão da decisão tomada pelos componentes do Sistema de Integridade do Serpro.

4.3.6.1 Para a reavaliação do pedido, a Ouvidoria do Serpro deve solicitar avaliação das condições socioprofissionais e do contexto do trabalho do solicitante, realizada pelos profissionais da área de saúde ocupacional.

4.4 Encerramento

4.4.1 O encerramento das manifestações ocorre com a resposta conclusiva enviada ao manifestante pela Ouvidoria do Serpro.

| | | | |
|--------------|--------------------------------|---------------------|------------------------------|
| NORMA | IDENTIFICAÇÃO TR 003 | VERSÃO 04 | FOLHA (Nº/DE) 9/15 |
|--------------|--------------------------------|---------------------|------------------------------|

TÍTULO

OUVIDORIA

4.4.2 Para a reclamação ou solicitação, a resposta conclusiva deve conter informação objetiva acerca do fato apontado pelo manifestante, da sua solução ou atendimento ou da sua impossibilidade.

4.4.3 Para a sugestão, o especialista deve manifestar-se acerca da possibilidade de adoção da providência sugerida pelo manifestante.

4.4.4 Para o elogio, devem ser informados os encaminhamentos da manifestação ao empregado, à chefia imediata e/ou ao gestor da unidade organizacional responsável, bem como à área de gestão de pessoas para registro no Sistema de Gestão de Pessoas (SGP) e arquivamento no dossiê do empregado.

4.4.5. A resposta conclusiva de denúncia deve informar, no mínimo, o resultado da análise preliminar, a unidade de apuração para a qual a denúncia foi encaminhada e os meios pelos quais o denunciante pode, se cabível, acompanhar a atuação da unidade de apuração.

4.4.6 O prazo de resposta conclusiva para as reclamações, sugestões, solicitações, elogios e denúncias é de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por igual período, mediante justificativa.

4.4.7 Para reclamações e solicitações relacionadas ao suporte de serviço e ao negócio, o prazo é de 7 (sete) dias úteis, sendo admitida a prorrogação, devidamente justificada, por prazo não superior a 30 (trinta) dias.

4.4.8 Para as reclamações, sugestões, solicitações e denúncias relacionadas ao plano de saúde, o prazo é de 7 (sete) dias úteis, sendo admitida a prorrogação, devidamente justificada, com anuência do beneficiário, por prazo não superior a 30 (trinta) dias úteis.

4.4.9 As reclamações e denúncias registradas de maneira anônima devem ser consideradas como comunicação, não acarretando obrigação de criação de resposta conclusiva e não sendo possível o seu acompanhamento pelo manifestante.

4.4.10 A manifestação deve ser encerrada quando estiver dirigida a órgão ou entidade não pertencente ao Poder Executivo Federal, não contiver elementos mínimos indispensáveis ao seu tratamento, por apresentar exposição dos fatos sem verdade, lealdade, urbanidade e boa-fé ou por não prestar as informações que lhe forem solicitadas para esclarecimentos dos fatos.

| | | | |
|--------------|--------------------------------|---------------------|-------------------------------|
| NORMA | IDENTIFICAÇÃO TR 003 | VERSÃO 04 | FOLHA (Nº/DE) 10/15 |
|--------------|--------------------------------|---------------------|-------------------------------|

TÍTULO

OUVIDORIA

4.5 Conciliação e mediação de conflito

4.5.1 A Ouvidoria do Serpro pode promover a adoção de mediação e conciliação de conflitos entre empregados ou entre eles e a empresa.

4.5.2 A viabilidade de resolução de conflito é identificada pela Ouvidoria na análise preliminar da denúncia e tem como pressuposto a anuência das partes.

4.5.3 Na mediação, o mediador deve facilitar o diálogo das partes em conflito, respeitando a autonomia dos envolvidos na busca de uma solução conjunta.

4.5.4 O facilitador indicado deve ter a formação acadêmica na área da saúde ocupacional ou ter perfil e habilitação que comprovem capacidade técnica para atuar nessas modalidades de resolução de conflito.

4.5.5 O facilitador deve elaborar plano de intervenção com detalhamento dos objetivos e dos procedimentos operacionais que devem possibilitar a construção consensual de resolução dos conflitos.

4.5.6 O plano deve ser acordado com as partes envolvidas e pressupõe sigilo, igualdade entre os envolvidos, diálogo e ambiente de parceria.

4.6 Tratamento do acesso à informação

4.6.1 O recebimento e tratamento de pedido de acesso à informação observam os dispositivos da Lei nº 12.527/2011 e do Decreto nº 7.724/2012.

4.6.1.1 Os procedimentos de classificação, de proteção e de divulgação da informação sigilosa do Serpro e as restrições de acesso estão regulamentados pela Norma SG 005 – Classificação dos ativos de informação do Serpro.

4.6.2 O acesso à informação deve ser atendido exclusivamente pelo Serviço de Informação ao Cidadão do Serpro (SIC-Serpro).

4.6.2.1 As informações disponibilizadas por meio de transparência ativa devem ser acessadas pelo solicitante diretamente no Portal da Transparência e Governança do Serpro.

4.6.2.2 O recebimento dos pedidos de acesso à informação ocorre preferencialmente mediante registro eletrônico no Fala.Br, podendo ocorrer, em casos específicos, por meio de atendimento presencial, correspondência, ligação telefônica ou mensagem eletrônica em caixa de correio específica.

| | | | |
|--------------|--------------------------------|---------------------|-------------------------------|
| NORMA | IDENTIFICAÇÃO TR 003 | VERSÃO 04 | FOLHA (Nº/DE) 11/15 |
|--------------|--------------------------------|---------------------|-------------------------------|

TÍTULO

OUVIDORIA

4.6.2.3 Os pedidos recebidos presencialmente, por correspondência, ligação telefônica ou mensagem eletrônica em caixa de correio específica devem ser cadastrados manualmente no Fala.Br.

4.6.2.4 O acompanhamento do andamento de pedido de acesso à informação pelo solicitante deve ser realizado eletronicamente no Fala.Br.

4.6.3 O prazo de atendimento aos pedidos de acesso é de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa.

4.6.3.1 As informações solicitadas devem ser disponibilizadas pelas unidades organizacionais responsáveis pela sua produção ou custódia no prazo estabelecido pelo SIC-Serpro.

4.6.3.2 O encaminhamento e o trâmite de pedidos de acesso à informação devem ser realizados por meio do Sistema OuvSerpro.

4.6.4 O responsável pela resposta ao pedido de acesso à informação é o empregado ocupante de função de confiança do Grupo II, garantindo que sejam estabelecidos dois níveis de recurso na empresa, sendo a última instância interna a autoridade máxima da Empresa.

4.6.5 Nas unidades organizacionais vinculadas à autoridade máxima, o responsável pela resposta ao pedido de acesso à informação é o empregado ocupante de função de confiança do Grupo III.

4.6.6 A negativa de acesso à informação deve ter justificativa clara e objetiva, contendo a motivação dos impedimentos legais ou técnicos.

4.6.7 A negativa de acesso a informações pode acarretar recurso nas instâncias previstas, desde que protocolado no prazo de 10 (dez) dias a contar da sua ciência ou do término do prazo, devendo ser enviado à respectiva Diretoria e, se mantida a decisão, à autoridade máxima da Empresa.

4.6.7.1 O prazo para a análise e resposta dos recursos é de 5 (cinco) dias, sem direito à prorrogação.

4.6.8 A omissão da resposta ou o descumprimento do prazo estabelecido no item 4.6.3 podem acarretar reclamação para a autoridade de monitoramento, no prazo de 10 (dez) dias.

4.6.8.1 Caso a reclamação à autoridade de monitoramento não seja atendida, o solicitante pode apresentar recurso à Controladoria-Geral da União – CGU.

Documento assinado com certificado digital em conformidade com a Medida Provisória nº 2200-2/2001. Sua autenticidade pode ser confirmada no endereço (<http://www.serpro.gov.br/assinador-digital>).

| | | | |
|--------------|--------------------------------|---------------------|-------------------------------|
| NORMA | IDENTIFICAÇÃO TR 003 | VERSÃO 04 | FOLHA (Nº/DE) 12/15 |
|--------------|--------------------------------|---------------------|-------------------------------|

TÍTULO

OUVIDORIA

4.6.9 A unidade gestora do SIC-Serpro deve intermediar a comunicação entre as unidades do Serpro e as instâncias de controle externo, acompanhando os recursos impetrados junto às referidas instâncias e apoiando o atendimento aos pedidos de esclarecimentos adicionais e o cumprimento das decisões pelas unidades organizacionais.

4.7 Carta de Serviços ao Usuário

4.7.1 A elaboração e divulgação da Carta de Serviços ao Usuário do Serpro devem atender aos dispositivos da Lei nº 13.460/2017 e do Decreto nº 9.094/2017.

4.7.1.1 A Carta de Serviços ao Usuário do Serpro deve ser objeto de atualização periódica e de permanente divulgação, sendo disponibilizada no Portal Gov.br.

4.7.1.2 A avaliação dos serviços deve ser realizada no mínimo uma vez ao ano, por meio de pesquisa de satisfação.

4.8 Tratamento do pedido de simplificação de serviços

4.8.1 O recebimento e tratamento de pedido de simplificação de serviços observam os dispositivos da Lei nº 13.460/2017 e do Decreto nº 9.094/2017.

4.8.2 O pedido de simplificação de serviços deve ser registrado eletronicamente no Fala.Br.

4.8.2.1 Os pedidos de simplificação de serviço recebidos presencialmente, por correspondência, ligação telefônica ou mensagem eletrônica em caixa de correio da Ouvidoria do Serpro devem ser cadastradas manualmente no Fala.Br para seu tratamento, acompanhamento e encerramento.

4.8.2.2 O acompanhamento do andamento de pedido de simplificação de serviços deve ser realizado eletronicamente no Fala.Br.

4.8.3 O prazo de tratamento dos pedidos de simplificação de serviços é de 30 (trinta) dias corridos, prorrogáveis por igual período, uma única vez, mediante justificativa da Ouvidoria do Serpro.

4.8.4 A Ouvidoria do Serpro deve analisar, classificar e encaminhar o pedido de simplificação de serviços.

4.8.4.1 O pedido de simplificação de serviços que descreva exigência injustificável ou necessidade de revisão de procedimentos ou normas deve ser encaminhado para a análise da Diretoria Executiva.

Documento assinado com certificado digital em conformidade com a Medida Provisória nº 2200-2/2001. Sua autenticidade pode ser confirmada no endereço (<http://www.serpro.gov.br/assinador-digital>).

| | | | |
|--------------|--------------------------------|---------------------|-------------------------------|
| NORMA | IDENTIFICAÇÃO TR 003 | VERSÃO 04 | FOLHA (Nº/DE) 13/15 |
|--------------|--------------------------------|---------------------|-------------------------------|

TÍTULO

OUVIDORIA

4.8.4.2 A denúncia que manifesta descumprimento das normas previstas no Decreto nº 9.094/2017 deve ser tratada pelo respectivo titular da unidade organizacional.

4.8.4.3 A reclamação que manifesta dificuldade no acesso a serviço público, ou quando não classificada na forma dos itens 4.8.4.1 e 4.8.4.2, deve ser encaminhada diretamente à unidade competente para adotar as medidas corretivas.

4.8.5 Pode ser requerida ao solicitante, uma única vez, a complementação de informações, no prazo de até 30 (trinta) dias a contar da data do recebimento do pedido de simplificação de serviços.

4.8.6 O pedido de complementação suspende o prazo, reiniciando a partir da data do recebimento da resposta do solicitante.

4.8.7 Cabe à Diretoria, no tratamento do pedido de solicitação de simplificação de serviços, deliberar e aprovar relatórios individualizados que analisem a viabilidade de adoção das ações de simplificação ou de desburocratização.

4.8.8 Caso a Diretoria se manifeste pela viabilidade de adoção das medidas propostas na solicitação de simplificação, o relatório deve conter, no mínimo, as seguintes informações a serem inseridas no Fala.Br, para acompanhamento das partes interessadas:

- a) descrição pormenorizada da simplificação a ser implementada;
- b) fases e cronograma da implementação da simplificação;
- c) responsáveis pelas fases da implementação; e
- d) formas de acompanhamento pelas quais o usuário poderá monitorar a implementação da simplificação.

4.8.9 No caso de denúncia de descumprimento das legislações relativas à simplificação e desburocratização, a Ouvidoria do Serpro deve fazer a análise prévia do contexto, em relação à aderência do fato narrado com as normas de atendimento vigentes.

4.8.9.1 Em caso de retificação, o titular da unidade organizacional responsável deve firmar compromisso, inserindo-o no Fala.Br, para monitoramento das partes interessadas, podendo o solicitante denunciar à Ouvidoria-Geral da União sempre que verificado o descumprimento do compromisso registrado.

4.8.9.2 Havendo omissão ou recusa injustificada em retificar o descumprimento, a denúncia deve ser encaminhada imediatamente à Ouvidoria-Geral da União para providências cabíveis.

Documento assinado com certificado digital em conformidade com a Medida Provisória nº 2200-2/2001. Sua autenticidade pode ser confirmada no endereço (<http://www.serpro.gov.br/assinador-digital>).

| | | | |
|--------------|--------------------------------|---------------------|-------------------------------|
| NORMA | IDENTIFICAÇÃO TR 003 | VERSÃO 04 | FOLHA (Nº/DE) 14/15 |
|--------------|--------------------------------|---------------------|-------------------------------|

TÍTULO

OUVIDORIA

4.8.9.3 A efetiva retificação da prática de atendimento leva ao arquivamento da denúncia, sem prejuízo de nova denúncia em razão de descumprimento.

4.8.10 A Ouvidoria do Serpro deve intermediar a comunicação entre as unidades do Serpro e a Ouvidoria-Geral da União, apoiando o atendimento aos pedidos de simplificação e o cumprimento das decisões pelas unidades organizacionais.

5.0 DISPOSIÇÕES FINAIS

5.1 A Ouvidoria do Serpro é unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, de que trata o Decreto nº 9.492/2018.

5.1.1 Como membro da Rede Nacional de Ouvidoria, fez adesão ao Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias – e-Ouv.

5.1.2 O descumprimento dos regramentos estabelecidos neste normativo pode ser comunicado à Ouvidoria Geral da União.

5.2 As unidades organizacionais podem indicar empregados para tratamento de manifestações, pedidos de acesso à informação e pedidos de simplificação de serviços sob sua responsabilidade, entretanto, a competência pelo encaminhamento e a responsabilidade da resposta ou da informação são exclusivas do titular da unidade, bem como do cumprimento dos preceitos legais e normativos.

5.2.1 A recusa, atraso deliberado, incompletude ou quaisquer atitudes indevidas previstas nos dispositivos legais podem acarretar responsabilizações e aplicação de penalidades.

5.3 O uso de linguagem que não seja clara e objetiva ou a falta de urbanidade na formalização de manifestação e de pedido de acesso à informação podem ensejar o seu encerramento.

5.3.1 Nesta situação, a Ouvidoria pode atuar de forma educativa, orientando o manifestante a registrar nova manifestação com os atributos exigidos.

5.4 Para que não haja sobreposição de ações, as manifestações cujo conteúdo esteja sendo tratado no âmbito de outras unidades de controle ou esteja judicializado devem ser automaticamente encerradas pela Ouvidoria do Serpro.

5.5 O acesso às manifestações e aos pedidos de acesso à informação deve ficar restrito aos empregados que necessariamente realizam o seu tratamento.

| | | | |
|--------------|--------------------------------|---------------------|-------------------------------|
| NORMA | IDENTIFICAÇÃO TR 003 | VERSÃO 04 | FOLHA (Nº/DE) 15/15 |
|--------------|--------------------------------|---------------------|-------------------------------|

TÍTULO

OUVIDORIA

5.5.1 O sistema de ouvidoria deve possuir controle de acesso e permitir a identificação precisa de todos que acessarem as manifestações e protocolos de internet (endereço IP), com as respectivas datas e horários de acesso.

5.6 As omissões e dúvidas devem ser tratadas exclusivamente pela unidade gestora do processo.

5.7 Este documento substituirá a Norma TR 003, versão 03, de 25 de maio de 2020.

Diretor-Presidente

Superintendente de Transparência, Ouvidoria e Corregedoria

DP/SUPTR/abcc

Documento assinado com certificado digital em conformidade com a Medida Provisória nº 2200-2/2001. Sua autenticidade pode ser confirmada no endereço (<http://www.serpro.gov.br/assinador-digital>).

www.serpro.gov.br